

Trabajo Fin de Grado

Responsabilidad Social de las Entidades
Financieras: un análisis comparativo.
Social Responsibility of Financial Institutions: a
comparative analysis.

Autor

Paula Víu Munárriz

Director

Aurora Sevillano Rubio

Facultad de Economía y Empresa
2019

Resumen Ejecutivo

La incorporación de discapacitados al mundo laboral tiene gran importancia en la sociedad actual. Por ello, la Ley General de Discapacidad presenta unos requisitos básicos que las compañías españolas deben cumplir. Las Entidades Financieras a través de su Responsabilidad Social valoran y apoyan la presencia de dicho colectivo en ellas. Además, entrará el papel de las Obras Sociales o Fundaciones Bancarias, que tienen como principal fin fomentar el bienestar de la sociedad.

En este trabajo se analizan diversas entidades financieras existentes en España, estudiando la manera en que insertan a personas con diversidad en su interior. Así mismo, se estudian los aspectos positivos y negativos de lo anterior, logrando establecer posibles soluciones.

Abstract Summary

The incorporation of people with disabilities into the workplace is of great importance in today's society. Therefore, the General Disability Law presents some basic requirements that Spanish companies must comply with. The Financial Institutions, through their Social Responsibility, value and support the presence of said group in them. In addition, the role of the Social Works or Banking Foundations, whose main purpose is to promote the welfare of society.

In this paper we analyse the various financial institutions in Spain, we study how to insert people with diversity inside. Likewise, the positive and negative aspects of the above are studied, possible solutions are achieved

Justificación del Tema

A lo largo de la historia, el sistema financiero ha ido cambiando al igual que lo han hecho los movimientos sociales. Pues el entorno es cambiante y por tanto hay que saber adaptarse a las necesidades que demanda la sociedad.

En la actualidad, el sistema bancario español apuesta por dos aspectos, la tecnología y la Responsabilidad Social Corporativa. La revolución tecnológica da la oportunidad a las entidades para digitalizar sus servicios financieros, y la Responsabilidad Social Empresarial, da la posibilidad de acercarse más a la sociedad española.

La creciente importancia de la ética se pone de manifiesto en el mundo laboral, llegando a los principios sociales del conjunto de ciudadanos. Uno de ellos incide en la Teoría de los Derechos Humanos. Una buena y completa aplicación de la misma debe incluir en términos de igualdad a las personas con discapacidad.

Es por ello, que la Responsabilidad Social de las Entidades Financieras es un tema de gran interés. Y abordarlo desde el presupuesto básico de los derechos humanos, contempla la necesidad de hacer justicia.

Índice

1.	Responsabilidad Social.....	1
1.1.	<i>Evolución del grado de integración.....</i>	1
1.1.1.	<i>Evolución del desempleo en España.....</i>	1
1.1.2.	<i>Evolución de la empleabilidad en España.....</i>	2
1.2.	<i>Responsabilidad social de las entidades de crédito.....</i>	3
1.2.1.	<i>La banca ética como banca alternativa.....</i>	3
1.2.2.	<i>Incorporación al mundo laboral de discapacitados.....</i>	4
2.	La evolución del Sistema Financiero Español y la RSC.....	8
2.1.	<i>Primeros guiños a la RSC en el Sistema Bancario Español previo a la Crisis Económica de 2007.....</i>	9
2.2.	<i>Crisis de la RSC en el Sistema Bancario español, desde la Crisis Económica Española.....</i>	12
3.	Análisis de la Responsabilidad Social en las principales Entidades Financieras Españolas.....	14
3.1.	<i>RSC en el Banco Santander.....</i>	17
3.1.1.	<i>Misión y visión social del Banco Santander.....</i>	17
3.1.2.	<i>Actuaciones del Santander responsables socialmente.....</i>	17
3.2.	<i>RSC en BBVA.....</i>	19
3.2.1.	<i>Misión y visión social de BBVA.....</i>	20
3.2.2.	<i>Actuaciones de BBVA responsables socialmente.....</i>	20
3.3.	<i>RSC de CaixaBank.....</i>	22
3.3.1.	<i>Misión y visión social de CaixaBank.....</i>	22
3.3.2.	<i>Actuaciones de CaixaBank responsables socialmente.....</i>	23
3.4.	<i>RSC de Ibercaja.....</i>	25
3.4.1.	<i>Misión y visión social de Ibercaja.....</i>	25
3.4.2.	<i>Actuaciones de Ibercaja responsables socialmente.....</i>	25
4.	Análisis DAFO sobre la incorporación de discapacitados al mundo de las entidades financieras.....	27
4.1.	<i>Puntos fuertes.....</i>	28
4.1.1.	<i>Fortalezas.....</i>	28
4.1.2.	<i>Oportunidades.....</i>	29
4.2.	<i>Puntos débiles.....</i>	30
4.2.1.	<i>Debilidades.....</i>	30
4.2.2.	<i>Amenazas.....</i>	31
4.3.	<i>Posibles estrategias para la eliminación de barreras a la entrada de personas discapacitadas.....</i>	32
4.3.1.	<i>Combatir prejuicios de origen interno.....</i>	32
4.3.2.	<i>Combatir prejuicios de origen externo.....</i>	34
5.	Conclusión.....	35
	Webgrafía.....	36

1. Responsabilidad Social.

Como bien describe el concepto, la responsabilidad social empresarial, también conocida como responsabilidad social corporativa, es el nombre que reciben las actividades y políticas desarrolladas por una empresa para contribuir al bienestar de la sociedad¹. El objetivo será que toda empresa sea socialmente responsable y actúe en sintonía con las leyes.

1.1. Evolución del grado de integración.

Basándome en datos recogidos en el Instituto Nacional de Estadística, voy a proceder a realizar un breve análisis sobre la incorporación al mundo laboral, en general, de las personas con discapacidad. Así, se resalta que el estudio será del mercado laboral en su conjunto, debido a que no existen estadísticas que permitan comparar la incorporación de este colectivo por sectores de actividad.

Para ello, se han consultado los datos de dicho organismo desde el 2014 hasta el 2017. Destacar que solo se pueden establecer comparaciones desde dicho año, debido a que del 2014 en adelante se empezaron a contabilizar las personas con incapacidad reconocida, y por tanto analizar estadísticamente las tasas “de empleo de las personas con discapacidad”.²

Los datos proporcionados corresponden a estos rangos temporales, segmentando a la población discapacitada por edades y por categorías de actividad, empleabilidad y desempleo.

1.1.1. Evolución del desempleo en España.

En 2014, la tasa de paro de personas con discapacidad ascendía a 32,70 % de la población, repercutiendo en mayor medida sobre aquellos que se encontraban entre 16 y 24 años. Lo anterior quedará recogido en el Anexo 1.

¹ <https://definicion.de/responsabilidad-social-empresaria/>

² <http://www.odismet.es/es/datos/1integracin-laboral-y-tendencias-del-mercado-de-trabajo/104tasa-de-empleo-de-la-poblacin-con-discapacidad/1-5/>

Fue en 2015, cuando la tasa de paro de dicho grupo descendió casi 2 puntos porcentuales. La tasa se situaba en un 31 %, la cual seguía recayendo de forma considerable entre el mismo rango de edad que el año anterior.

Tal y como se puede analizar en el Anexo 4, la tasa de desempleo en el 2016 había descendido hasta el 28,6 %. Un año más, los jóvenes discapacitados de entre 16 y 24 años, eran los más afectados.

Los últimos datos cotejados en el INE corresponden al año 2017, obteniendo así un índice de paro del 26,2 % para la población discapacitada. Además se observará con claridad dichos datos, citando una vez más que el grupo más desfavorecido es el de rango de edad menor.

Es por ello, que la Tasa de Desempleados con discapacidad evoluciona en el mismo sentido que lo hace el Índice de Paro Español. Pues como se puede observar en el Anexo la tasa de desempleo a nivel nacional comienza a descender al igual que lo hace la propia de discapacitados.

1.1.2. Evolución de la empleabilidad en España.

Durante el primer cuatrimestre de 2014, el 22,6 % de la población discapacitada tenía empleo. Este porcentaje, era ocupado sobre todo por los jóvenes de entre 25 y 44 años. Se puede afirmar que la tendencia fue creciente. Pues durante los siguientes 3 años, esta fue aumentando paulatinamente hasta posicionarse en 2017 con un 25,9 % la tasa de empleabilidad. Así mismo, lo que también siguió la misma tendencia fue el grupo de jóvenes que ocupaba en mayor proporción dicho índice. Todo esto podrá ser corroborado en el Anexo 1.

Por tanto, conforme se produce la recuperación económica española y aumentan el número de puestos de empleo, aumenta aunque en menor medida el número de personas discapacitadas ocupadas. Pues, la tasa de empleo de personas sin discapacidad para el último año estudiado alcanzó un porcentaje casi tres veces mayor (64,4 %) que el citado anteriormente.

Así mismo, es necesario hacer referencia a que la brecha entre igualdad de hombres y mujeres también está a la orden del día en este colectivo. Una vez más, las mujeres muestran una tasa de empleo más baja y por consiguiente más elevada de desempleo. Los más jóvenes discapacitados tienen un escasísimo nivel de empleo y cada vez es más creciente los problemas ante la penetración de los mismos en el mundo laboral. Esto puede directamente estar ligado al nivel educativo. Pues a medida que este nivel se incrementa, mejores tasas de empleo se registran.

1.2. Responsabilidad social de las entidades de crédito.

Como no podría ser de otra manera, las entidades financieras han asumido esta responsabilidad social en su práctica empresarial. Han acogido a su plan social actuaciones y medidas éticas que fomentan la incorporación de personas con discapacidad a sus entidades. A continuación se procederá a realizar un análisis sobre el objeto de estudio, englobando así, la ética asentada en el sistema bancario.

1.2.1. La banca ética como banca alternativa.

La ética empresarial es uno de los principales enfoques que en la actualidad es objeto de estudio en las organizaciones.

El concepto de ética empresarial comenzó a analizarse con la segunda mitad del siglo XX, llegando a su aplicación en el siglo XXI. Fue entonces cuando se empezó a desarrollar la idea de Responsabilidad Social Empresarial. Siendo el gobierno el que propulsaba el pensamiento de sostenibilidad y ciudadanía corporativa. Es por ello, que la gestión empresarial recibe aportaciones del campo de la teología y la filosofía.

El comienzo de aplicación de decisiones éticas por parte de las organizaciones no se produce en mayor medida por la presión social, sino porque las empresas consideraban que podía ser una herramienta estratégica. Pues los comportamientos éticos son concebidos de forma positiva por la sociedad, y por tanto, mejorarían la imagen y la reputación de aquellas que las implantasen. Afectaría de forma eficiente para la compañía, siendo capaz de mejorar los beneficios económicos, vía incremento de ventas y de ingresos.

El sector financiero, es sensible a la aplicación de la ética empresarial. Es importante resaltar dos aspectos referentes a la banca en cuanto a la aplicación de dicho aspecto. Por un lado, se considera que es un aspecto que motiva la estrategia y es determinante para la economía. Por otro lado, la reciente crisis financiera ha sido protagonista de un gran número de escándalos y malas praxis, ocasionadas por comportamientos escasos de ética.

Claros ejemplos de lo anterior serían el blanqueo de dinero negro, la malversación de fondos a grandes grupos financieros, los fraudes fiscales, la colocación excesiva de créditos y otros productos financieros, y problemas con las cuentas y depósitos bancarios de los clientes.

Es por esto, que la adopción de comportamientos éticos es fundamental en los bancos, pues son estos quienes conducen uno de los activos más sensibles de la sociedad, el dinero. Tanto es así, que en la actualidad no solo se habla de ética bancaria sino también de bancos éticos, dos aspectos parecidos pero muy distintos a la vez.

Se habla de ética bancaria como aquella que afecta en las relaciones entre los agentes internos y externos. Estos son conocidos como *stakeholders* y se ven afectados por las actividades y decisiones tomadas por las entidades. La finalidad de la ética es evitar fraudes y malas prácticas. Tiene como principios la confianza, el beneficio, las buenas interacciones, el compromiso empresarial, la tolerancia, las mejores conductas y la desmonopolización mutua ente el banco y sus clientes.

Sin embargo, también se hace referencia a las bancas éticas. Siendo aquellas entidades que tienen por objeto impactar de manera social en los consumidores a través de productos bancarios enfocados hacia iniciativas sociales. Tiene como principal pilar la transparencia, seguido de la responsabilidad financiera con la rentabilidad social y la sostenibilidad, trabajando siempre hacia el beneficio del cliente.

1.2.2. Incorporación al mundo laboral de discapacitados.

Como se ha citado en el punto anterior, la caída de la reputación bancaria en Europa, y a nivel nacional, coincidió con la crisis financiera y con la reestructuración del sistema

financiero. Esto se ha debido al comportamiento abusivo de los bancos, que permitió y escondió, comportamientos y praxis no éticas durante ese periodo temporal.

La Responsabilidad Social Empresarial forma parte de la reputación de la organización y contribuye a mejorarla. Es una condición necesaria pero no suficiente para garantizar el buen comportamiento de los bancos. Esta podrá encuadrarse según sea interna o externa.

En primer lugar, la dimensión externa hace referencia a distintos aspectos. Por un lado, al patrocinio de actividades culturales, deportivas y artísticas por parte de las entidades bancarias. Además, al principio de transparencia bancaria, el cual supondría un poder más beneficioso a nivel ético, y por tanto a nivel económico y reputacional. Por otro lado, a la inversión socialmente responsable, es decir, a la financiación de la economía productiva dejando atrás a la de las actividades especulativas.

En segundo lugar, la dimensión interna tiene su influencia en las políticas de Recursos Humanos. Estas acciones deben de incidir directamente en los trabajadores, influyendo positivamente en sus condiciones laborales. Lo cual propiciará un buen ambiente y clima laboral. Pues hasta la actualidad y aún ahora, algunos temas como la igualdad de género y las decisiones de participación y conciliación, entre otras, son aspectos poco cuidados en la banca.

Es por lo comentado, que se tienen que impulsar medidas y acciones que motiven el compromiso social.

Centrándose en la última de las dimensiones, se concluye que el eje de toda compañía debe de ser su plantilla. Un personal contento es capaz de transmitírselo al cliente. Un consumidor al que se le transmiten buenas vibraciones, aumentará su actividad en la empresa. Esto conllevará una mayor satisfacción y por consiguiente, un incremento en el índice de retorno del mismo. Aumentando significativamente la fidelidad, y por tanto, el número de promotores de la entidad bancaria; consiguiendo aumentar el ratio de Net Promoter Score³.

³ *“herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones”* (Innovan.do, 7 de Abril de 2015, NPS- Net Promoter Score. Extraído el 20 de Junio de 2019 desde <https://innovan.do/2015/04/07/que-es-nps-net-promoter-score-definicion/>)

Anteriormente se han comentado varias vías de promover la RSC o RSE, siendo estas, tanto internas como externas. Es el momento de ampliar la dimensión interna, aquella que promueve el bienestar de la sociedad, a través de la incorporación a la comunidad de trabajadores de las entidades bancarias.

Será en este caso, cuando se haga especial hincapié a la incorporación al mundo laboral de las entidades de crédito a aquella proporción de la sociedad discapacitada.

Destacar que la Ley 13/1982⁴, de integración social de las personas con discapacidad, establece una cuota de reserva del 2% de trabajadores discapacitados en empresas de más de 50 trabajadores. Si dichas entidades, justifican la imposibilidad de cubrir esa cuota, se ha de aplicar el Real Decreto 364/2005. Por el cual se establece la posibilidad de sustituir por otras medidas alternativas.

La primera de ellas, será la posibilidad de realizar un contrato mercantil o civil con un Centro Especial de Empleo o trabajador autónomo con discapacidad para el suministro de bienes, maquinas, o materias primas, entre otros, o para la prestación de servicios ajenos y accesorios para la actividad de la empresa. La segunda de ellas, es la donación y acción del patrocinio vía monetario, para el desarrollo de actividades de fomento de empleo. La última de ellas, tal y como dicta el Real Decreto 290/2004⁵, sería la constitución de un enclave laboral con previa suscripción de un contrato establecido con un Centro Especial de Empleo.

Es por tanto, que la integración laboral posibilita la autonomía del grupo, favoreciendo la inclusión social y la estabilidad personal. Sin embargo, las personas con discapacidad son uno de los colectivos que más sufren a la hora de conseguir, mantener y prosperar en el empleo. Esto se debe a múltiples factores como son los prejuicios y tópicos por gran parte de la sociedad empresarial. Lo cual se resume en una elevada tasa de paro de la población activa con discapacidad.

⁴ <https://www.boe.es/eli/es/l/1982/04/07/13>

⁵ <https://www.cerem.es/blog/cuota-obligatoria-de-discapacidad-en-las-empresas>

Resaltar que el acceso de las personas con discapacidad al mercado laboral es beneficioso. No solo para dicho colectivo, sino para todo lo que concierna la sociedad empresarial en general. Pues la incorporación de estos es rentable, tanto en el aspecto humano como en el económico.

Las entidades financieras constituyen un sector con un carisma propio y con un elevado número de tipos de trabajo. Esto supone un gran abanico de posibilidades para personas con diferentes tipos de discapacidad, influyendo positivamente tanto a los trabajadores y a la empresa, como a los clientes.

En el caso de los *trabajadores*, aprenderán a convivir con personas que tienen ciertas dificultades para realizar tareas que pueden resultar sencillas para el resto. Será entonces, cuando estos saquen su lado más humano, fomentando la inclusión y el desarrollo de los mismos dentro de la entidad. Para la *entidad*, no solo será beneficioso a nivel ético sino también a nivel económico, pues pueden beneficiarse de una serie de incentivos en función de la modalidad de contrato. Si el contrato es indefinido, recibirá uno de los siguientes incentivos, una subvención a fondo perdido de 6.000 euros por contrato a jornada completa; una modificación de las cuotas empresariales de la Seguridad Social de hasta 6.300 euros por persona y año; una subvención de hasta 902 euros por facilitar la adaptación de puestos de trabajo; una subvención para la formación profesional de la plantilla con discapacidad; o, una deducción en el impuesto sobre sociedades por una cantidad de 6.000 euros por cada persona y año de incremento del promedio de la plantilla de discapacitados con contrato indefinido. Si el contrato es de empleo selectivo, la entidad recibirá como incentivo la reducción del 50 % de la cuota de la Seguridad Social correspondientes a la contingencias comunes durante dos años. Si por el contrario, el contrato es para la formación de aquellos discapacitados sin la formación necesario, la empresa recibirá una bonificación del 50 % de la cuota empresarial de la Seguridad Social. Por último, si el contrato es temporal con objetivo de fomentar el empleo a dicho colectivo, la empresa recibirá una subvención a fondo perdido de 2.000 euros por contrato y una bonificación de las cuotas de la Seguridad Social de hasta 4.700 euros por año.⁶

⁶ <http://bancadis.ibv.org/incentivos-a-la-contratacion.html>

Además de lo anterior, si una compañía contrata a este grupo de la sociedad los *clientes* lo valoran positivamente. Los consumidores corroborarán la puesta en marcha de planes de RSC de la entidad, verificando la inclusión de estos.

2. La evolución del Sistema Financiero Español y la RSC.

El sistema financiero español⁷ está formado por un conjunto de instrumentos, mercados e instituciones cuya función es canalizar el ahorro que generan los prestamistas, es decir, las unidades generadoras de superávit, hacia los prestatarios, o lo que es lo mismo, las unidades generadoras de déficit. Así mismo, facilita y otorga seguridad al movimiento de dinero y al sistema de cobros y pagos, pues ejerce la actividad de intermediario.

Es por ello, que está comprendido por instrumentos y activos financieros, por instituciones e intermediarios y por los mercados financieros.

Los instrumentos financieros son aquellos contratos que dan lugar a un activo financiero en una unidad y a un pasivo o patrimonio en otra. Tienen que ser rentables, líquidos y sin riesgo. Los activos financieros son un tipo del anterior, otorga a su comprador el derecho a recibir ingresos futuros por parte del vendedor. Las instituciones financieras son las encargadas de velar por adecuado funcionamiento y por la estabilidad del sistema bancario. En España, la máxima autoridad es el Gobierno, que ejerce a través del Ministerio de Economía. Los intermediarios financieros ponen en contacto a las unidades con necesidades financiación con las que poseen excedentes financieros. Pueden ser intermediarios bancarios o no, dependiendo de los instrumentos financieros que emitan. Y, por último, los mercados financieros son los lugares de encuentro entre quienes ofrecen instrumentos financieros y quienes los demandan. Es en este último en dónde los oferentes y demandantes de fondos de inversión ejercen su actividad de compra venta, con el objetivo de canalizar el excedente encauzándolo hacia aquellas unidades con déficit, obteniendo así un mayor rendimiento.

⁷ <http://finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/introduccion/sistemafinanciero.html>

Destacar que, en España el Banco Central es la institución encargada de emitir dinero legal, y diseñar y ejecutar la política monetaria. Es una entidad de carácter público que tiene como objetivo preservar el valor de la moneda y mantener la estabilidad de precios y del sistema financiero.

El sistema financiero tradicional español se ha visto sumergido en un gran número de cambios debido a la crisis económica surgida en 2007. Es a partir de esa fecha cuando se hizo imprescindible la reestructuración del mismo, debido a los diversos problemas de capital y financiación que sufría.

Fue entonces cuando se produjeron una serie de modificaciones. En primer lugar, los bancos y cajas de ahorros sufrieron una serie de operaciones de fusión, adquisición y transformación de los primeros. Y, en segundo lugar, se redujeron el número de entidades financieras existentes y por consiguiente, de oficinas y empleados. Todo esto, se realizó utilizando recursos tanto públicos como privados y recibiendo intervenciones del Banco Central Español.

2.1. Primeros guiños a la RSC en el Sistema Bancario Español previo a la Crisis Económica de 2007.

El gobierno dictatorial de Franco controló y reguló el sistema financiero español. Por el momento, el régimen franquista dominaba la vida económica y social, en el sentido amplio de las palabras. Para esa época, el único mercado financiero existente era el de renta variable, siendo ineficiente por ser única fuente de financiación para empresas.

Fue en la transición democrática, cuando el sistema financiero español se convirtió en un elemento crucial. Este movimiento histórico permitió reducir los costes financieros de las empresas, familias y estado. Es decir, todos los agentes económicos saldrían favorecidos. Tras la muerte del general, la banca fue capaz de mantener los niveles de rentabilidad, sin problema alguno. El principal protagonista del cambio fue sin duda el Banco de España, con su política monetaria. El control de la misma fue y es necesaria.

Era y es de vital importancia para España que las fuentes de financiación sean eficientes, para lo cual se debían de seguir realizando reformas. Entre estas, la más importante sería liberalizar el sistema bancario. Dicho proceso, se comienza durante los últimos años de

vida de Franco. Pero fue el gobierno de Adolfo Suarez, el que impulsa un plan de liberalización bancaria, apostando por grandes medidas reformistas.

A mediados de los años ochenta, el sistema financiero no generaba apenas beneficios para los hogares ni para los empresarios. Para entonces, el sistema bancario seguía hermético. No se debe olvidar, que para el intento de golpe de estado de 1985 la política monetaria se reactivó. Se movió en torno a varios ejes, siendo estos, la consolidación del Banco de España como autoridad monetaria; el diseño de estrategias como objetivo de controlar la liquidez; el desarrollo de mercados financieros, monetarios y de deuda pública; la fijación de paridades dentro del euro; y la liberación del negocio bancario.

Se puede considerar que gracias al proceso de liberalización bancaria⁸, el rostro actual de los bancos no se asemeja al de entonces. El intervencionismo dominaba el conjunto de medidas bancarias. Para entonces, el mapa bancario estaba liderado por los bancos, y, las cajas de ahorro y cooperativas de crédito apenas tenían protagonismo. Pero con el cambio de régimen político, la banca pudo disfrutar de la libertad. Expandiéndose a nivel nacional, y las cajas de ahorro a nivel provincial. A finales de los setenta, estas últimas se equipararon operativamente a la banca.

Fue en los años noventa, cuando se incrementó el poder en el mercado de las entidades financieras. El proceso de concentración bancaria, blindó a España la virtud de estimular la bancarización nacional y el crecimiento ante competidores extranjeros.

El desarrollo de las cajas de ahorro modificó sustancialmente las cuotas de mercado del sistema. Los determinantes de esto fueron, la expansión de la red comercial y operativa de las cajas, pues el número de oficinas llegó a superar a las de los bancos; el proceso de concentración, consiguiendo reducir los márgenes financieros; la innovación financiera como eje principal para saber responder ante las necesidades de ahorro; y, la atención y mayor orientación hacia el cliente particular, el cual se había visto marginado por las bancas. En resumen, las cajas de ahorro mostraban su preocupación por la sociedad. Lo

⁸ <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/349/10%20EMILIO%20ONTIVEROS.pdf>

cual se vió reflejado por la creciente confianza que los particulares, como las familias, mostraban. Dicha preocupación se basaba en el cumplimiento de principios sociales, origen indirecto de la actual Responsabilidad Social Corporativa que muestran las entidades financieras.

Se puede considerar que, cuando cada uno de los mercados consiguieron ejecutar sus funciones naturales fue sinónimo de eficiencia. Y por tanto, toda la sociedad ganó. Pues, los costes financieros se redujeron, la oferta monetaria creció, bajando las tasas de interés, se vio potenciada la inversión privada y por consiguiente la demanda agregada. Haciendo que la renta familiar creciese de forma considerable.

Además destacar el proceso de fusión y absorción bancario⁹, por el que, para entonces, España logró escapar de la crisis bancaria. Fue entonces cuando se transmitió la idea de que fusión era sinónimo de eficiencia. Dicho proceso español ha generado entidades más robustas y solventes. Pues con el paso del tiempo, se ha demostrado que las entidades más grandes no tenían por qué ser las más rentables.

Por tanto, con la Constitución española se produjeron una gran cantidad de transformaciones en la economía, y por consiguiente, en el sistema financiero español. Como se ha comentado anteriormente, se habla de una liberalización transformadora del sistema bancario, seguido de una reforma innovadora de los mercados de valores.

Durante la mitad de la primera década del siglo XXI el sistema financiero siguió creciendo. No obstante, el sistema estaba abocado a hacer frente a un amplio repertorio de retos, consecuencia directa de la elevada competencia, nueva regulación, creciente globalización económica y financiera y cambios en el entorno económico, político, social y democrático¹⁰. Dicha situación de aparente gran esplendor, se vivía bajo los efectos de un sólido funcionamiento del sistema, derivado del acuerdo de Basilea. Pues, se consideraba que garantizaba una mejor gestión del riesgo, logrando mantener una estabilidad del sistema financiero en todos los sentidos.

⁹ <https://www.redalyc.org/html/413/41304706/>

¹⁰ <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf744.pdf>

Tal y como se hará referencia a continuación, el sistema financiero español en 2007 presentó una serie de turbulencias, desencadenando en una Crisis Económica Financiera.

2.2. Crisis de la RSC en el Sistema Bancario español, desde la Crisis Económica Española.

Como se ha citado anteriormente, el verano de 2007 se presentó con una gran vorágine financiera. El motivo directo de lo anterior, fue el estallido de la crisis de las hipotecas subprime en EEUU. Influyendo así, a modo de economía globalizada en lugares remotos. Fue por ello que, los inversores que habían utilizado elementos de transmisión de riesgos se vieron afectados por la situación del mercado hipotecario estadounidense.

La Crisis Económica Financiera española pilló a casi toda la sociedad por sorpresa. Se puede decir, que actuó como un explosivo para el modelo anterior, acelerando el proceso de recomposición del sistema bancario.

Pues dicha crisis reflejó los inconvenientes del modelo bancario tradicional. Este se basaba en el hecho de que el prestamista y el prestatario tuviesen una relación directa. Ante la incapacidad de asumir los compromisos de pago por parte de los prestatarios, se generaron efectos negativos económicos. Apareciendo así problemas graves de liquidez, elevadas primas de riesgo y contratación del crédito bancario.

Merecen ser destacados algunos de los aspectos por los que se vino encima la economía española. Resaltar que todos ellos vienen ligados a la industria bancaria en su conjunto.

En primer lugar, hacer referencia a la poca responsabilidad financiera por parte de las entidades bancarias. Estas repartieron generosamente el crédito a cualquier ente que lo solicitaba, olvidando los mismos de apreciar el verdadero riesgo de los instrumentos contratados y su complejidad.

En segundo lugar, se creía que los ciclos económicos habían acabado, pues se tenía gran confianza en la racionalidad de los mercados. Sin embargo, dicha inestabilidad del mercado financiero radica en distintos aspectos. Por un lado, el riesgo moral, haciendo referencia a la deuda acumulada por el prestatario y a la ayuda que recibiría el prestamista por parte del gobierno. Además, la selección adversa, que supone la contracción del

mercado debido a la subida de los tipos de interés, considerando que los peores acreditados se financian en tales condiciones. Por otro lado, los equilibrios múltiples, derivados de expectativas tanto positivas como negativas o neutras, pudiendo generar ataques especulativos.

Fue en el 2008, con la caída del Lehman Brothers¹¹, cuando se tomó conciencia de la gran importancia que tenía el sistema financiero en la economía, y por tanto, para la sociedad. Esto derivó en un aniquilamiento de los puestos de empleo, pérdidas de competitividad y sobredimensionamiento del sector bancario, ligado a una gran masa de deuda con el exterior, una evolución negativa del sector financiero público y un desplome del sistema fiscal.

Es por ello, que la crisis ha significado en España un gran retroceso. Se puede hablar tanto de retroceso temporal, como económico. Pues se produjo una desaceleración rotunda de los créditos y depósitos, posicionó el Banco Central Europeo como el único recurso financiero, aumentó el ratio de morosidad y cayó el de cobertura, y se redujo considerablemente la rentabilidad, entre otros.

Para hacer frente al golpe de la economía y del sistema financiero español, se llevaron a cabo una serie de medidas de forma paulatina, con el objetivo de subsanar y recuperar lo destruido durante ese periodo temporal. Es por ello que durante la crisis y de carácter progresivo se ha ido incidiendo en las principales decisiones. Estas fueron tomadas por los principales bancos centrales y los gobiernos de la eurozona, destacando medidas como el ajuste a la política monetaria y fiscal y la estrategia de apoyo al crédito y al sistema financiero.

En lo que concierna al sistema financiero, se llevaron a cabo políticas que incidieron de forma directa en la recuperación del sistema bancario. En primer lugar, se creó el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria. Era la autoridad encargada de la resolución de las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión en su fase ejecutiva en España. En definitiva, tenía por objeto reestructurar el sistema financiero.¹² En segundo

¹¹ <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf744.pdf>

¹² https://es.wikipedia.org/wiki/Fondo_de_Reestructuraci3n_Ordenada_Bancaria

lugar, la creciente desaparición de las cajas de ahorro, que habían gestionado su actividad financiera desde hace mucho tiempo atrás. Esto fue motivado por una de las políticas impuestas por el Banco de España, el Ministerio de Economía y el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria. Tenían como objetivo la bancarización de las cajas de ahorro, con el fin de aumentar el tamaño de las entidades financieras. Esto tenía un trasfondo mayor, pues así los bancos conseguirían incrementar su solvencia y conseguir salir de la crisis.

Tras los grandes desequilibrios producidos a nivel económico, financiero y social, fue en el año 2014 cuando comenzó la recuperación. Recuperación en todos los sentidos.

Para concluir, con la crisis en el caso del sistema financiero, la desaparición de las cajas de ahorro fue uno de los aspectos más relevantes. Tras la intensa consolidación, en España en el año 2017 quedaban 14 instituciones significativas financieras. Agrupando grupos bancarios de carácter internacional, Santander y BBVA, grupos de ámbito nacional, Sabadell, Popular y Bankinter, y siete resultantes de la consolidación de las cajas de ahorro, CaixaBank, Bankia, Unicaja, Ibercaja, Kutxabank, Liberbank y Banco Mare Nostrum. Ligada a la reducción del número de bancos citada anteriormente, disminuyó considerablemente el número de oficinas y por tanto de plantillas bancarias. Es por todo lo comentado con anterioridad, que el negocio bancario ha crecido en un contexto endurecido. Destacar que afectó en gran medida a las actuaciones sociales que tenían cada una de las entidades. Pues eran las Cajas de Ahorros quienes hacían más hincapié en las actuaciones propias de la RSC. Con la desaparición de estas, las actuaciones éticas pasaron a ser un ámbito a tratar por la Obra Social o las Fundaciones Bancarias de nueva creación en cada uno de los nuevos bancos consolidados.

3. Análisis de la Responsabilidad Social en las principales Entidades Financieras Españolas.

Tras realizar un análisis de carácter global, sobre la situación social de las entidades bancarias a nivel nacional, se va a proceder a profundizar sobre lo anterior. Para ello, se

va a estudiar la Responsabilidad Social Corporativa de un grupo de bancos y cajas de ahorro. Así mismo, se analizará el grado de incorporación de personas discapacitadas a estas e informando posteriormente, las vías a través de las cuales se realizará lo anterior.

Los bancos objeto de estudio serán Santander, BBVA y Caixabank. El motivo principal de la elección de estas tres entidades financieras, es su creciente importancia en la actualidad de: sus tamaños, sus acciones sociales y sus montantes de clientes lideran frente al resto de existentes.

Santander y BBVA llevan ejecutando su actividad financiera en España alrededor de 160 años. Caixabank, es la Fundación Bancaria Privada Española que más compromiso social tiene, y eso lo justifica a través de sus actuaciones. Lo que motiva lo anterior es que en sus inicios, se constituyó como Caja de Ahorros, de ahí su gran esfuerzo social.

La Caja de Ahorros a estudiar será Ibercaja. Se estudiará su carácter ético por dos motivos. En primer lugar, por situarse como una de las pocas cajas existentes en la actualidad y por ser la más importante a nivel autonómico. En segundo lugar, por su gran Obra Social establecida.

Primero de todo, será necesario establecer una breve comparación entre los Bancos y las Cajas de Ahorros. Pues, a pesar de que ofrecen el mismo tipo de servicios bancarios, como depositar el dinero, solicitar créditos, inversiones de ahorro, entre otras, es preciso establecer las diferencias entre ambas. Se puede afirmar que presentan aspectos muy diferentes desde el plano legal, organizativo y de finalidad.

Por un lado, legalmente se constituyeron de forma distinta. Los Bancos adoptan la forma jurídica de Sociedad Anónima, mientras que las Cajas de ahorro adoptan la denominación de Sociedad Limitada.

Además, desde el plano organizativo interno, los bancos están integrados por un conjunto de accionistas que designan el consejo de administración, el vicepresidente y el presidente, y por el contrario, las cajas de ahorro adoptan un modelo orientado al funcionamiento de una fundación donde existe una comisión de control.

Por otro lado, los objetivos son muy diversos cuando se habla de uno u de otro. La principal diferencia es que los bancos son entidades con ánimo de lucro, y las cajas de ahorro no. Estas últimas tienen una orientación social y fundacional, destinando sus beneficios a obras sociales con distintos fines.

Cabe añadir, que en el Anexo 5 se indicará la incidencia de la Obra Social en los Bancos y Cajas de Ahorro desde el pasado siglo hasta la actualidad.

A continuación, se expondrá en mayor o menor proporción el apoyo o la negación a la diversidad de contratación de grandes entidades bancarias y caja de ahorros. Introduciendo así, la sensibilidad social que ciertas entidades bancarias ejecutan en su actualidad. Se abordará la misión y visión de cada una de ellas, estudiando el grado ético a través del cual llegan a sus consumidores. Y sus principios y actuaciones sociales aludiendo a la incorporación al mundo laboral de discapacitados.

ENTIDADES FINANCIERAS	MISIÓN Y VISIÓN SOCIAL	ACTUACIONES SOCIALMENTE RESPONSABLES
	-Progreso personal -Fidelidad de su entorno	-Formación -Incorporación
	-Financiar sueños -Cubrir oportunidades	-Donación -Formación -Incorporación
	-Bienestar de la sociedad -Líder de banca socialmente responsable	-Donación -Formación
	-Facilitar la vida de la sociedad -Cubrir necesidades	-Donaciones -Centros Especiales de Empleo

3.1. RSC en el Banco Santander.

El Banco Santander es una entidad bancaria que lleva “160 años contribuyendo al progreso de las personas y de las empresas”¹³. Dicho progreso no solo es financiero, sino que, como se verá a continuación, también social y personal. Es gracias a lo anterior, que dicho banco minorista se ha logrado posicionar en un total de 10 mercados en la actualidad. Además, ha conseguido ser una de las tres primeras entidades que mejor satisfacción al cliente proporciona en la actualidad.

3.1.1. Misión y visión social del Banco Santander.

El grupo tiene como misión “contribuir al progreso de las personas y de las empresas”, mirando siempre con una visión a largo plazo para “ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad”¹⁴. Aseguran que diariamente no solo cumplen con sus obligaciones legales y regulatorias, sino que aspiran a generar un mayor impacto a través de la superación de las expectativas de las personas.

Es por lo anterior, que el grupo financiero prima el bienestar de las personas que lo rodean. Esto se verá detallado en el informe de sostenibilidad que Santander publica anualmente.

3.1.2. Actuaciones del Santander responsables socialmente.

El último Informe de Sostenibilidad presentado fue en el año 2017. Es en este dónde reconoce que su gran compromiso por la sostenibilidad implica la integración de criterios éticos, sociales y medioambientales. Se destacan diversos principios referentes a la política de sostenibilidad, entre los cuales se encuentran las políticas de cambio climático y gestión ambiental, sectoriales, de derechos humanos y de voluntariado.

¹³https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Acerca-del-Grupo.html

¹⁴https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Acerca-del-Grupo/Modelo-de-crecimiento-sostenible/La-vision-Santander.html

En relación con el asunto tratado hasta el momento, entrarán en acción las dos últimas políticas citadas anteriormente. En cuanto a su estrategia de recursos humanos, se centra en contar con el mejor equipo de profesionales. Para Santander, deberá de estar formado por un equipo diverso y comprometido, capaz de dar un servicio diferencial y de calidad. Sergio Rail, CEO del Santander de Brasil considera que “Diversos somos todos. Que quieren un banco más plural, con equidad y meritocracia, dónde las personas y los negocios crezcan.”. Por el lado del voluntariado corporativo asentado, el banco fomenta el progreso y el bienestar de su plantilla, destinando un número de horas laborales para participar en diferentes actividades sociales.

En otros términos, el grupo financiero apoya el bienestar social. Uno de sus principales focos es la lucha contra la exclusión social. Esto lo combate a través de programas que abordan situaciones de vulnerabilidad y marginación de la población. Dentro de esto, se hará referencia a las ayudas que presta no solo a las personas con discapacidad, sino también a sus familias. Facilitando siempre su inclusión social y su rehabilitación.

En relación a la Ley General de Discapacidad, el grupo financiero actúa a través de las dos vías: medidas alternativas e incorporación a plantilla.

Estas dos están internamente ligadas. Porque desde el carácter formativo da pie a incorporar a plantilla a estas personas previamente formadas. Esto se ve reflejado a través de la Fundación Universia. El Banco Santander presenta un programa conocido como “Santander Incluye”, a través del cual ofrece un programa de prácticas para universitarios con discapacidad. Con esto pretende impulsar la participación efectiva de las personas con discapacidad, potenciando así la educación inclusiva. Esta oportunidad formativa, potencia la seguridad de los universitarios, persiguiendo su potencial para poder impulsar su desarrollo laboral en la compañía.¹⁵

Asimismo, Santander colabora con fundaciones para fomentar el empleo de personas con discapacidad. Un claro ejemplo es la alianza establecida con Fundación ONCE. La cual fomentará la diversidad laboral entre la plantilla bancaria. Se prevé la contratación de

¹⁵ <https://www.fundacionuniversia.net/banco-santander-presenta-una-nueva-edicion-de-santander-incluye-su-programa-de-practicas-para-universitarios-con-discapacidad/>

alrededor de 30 personas discapacitadas a través de Inserta Empleo, entidad para la formación y empleo de Fundación ONCE. La selección, formación y cualificación del personal profesional la realizará esta última, para incrementar la formación específica y necesaria para incorporarse finalmente al empleo en el Banco Santander. Jaime Perez Renovales, director general de Secretaría General y Recursos Humanos de Banco Santander, enmarca que *“a través de colaboraciones con Fundaciones, estamos incorporando personas diversas y esto es fundamental para continuar atrayendo talento que contribuya, desde la diferencia, a construir un mejor banco para todos”* y añade que, *“cuanto más se asemeje la compañía a la realidad diversa de la sociedad, más capaces seremos de identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes y empleados”*¹⁶.

También participa en empresas que fomentan el apoyo, la formación y la inserción laboral de los colectivos en riesgo de exclusión social, como son las personas con discapacidad, entre otros. Konecta¹⁷, entidad participada por Banco Santander, apoya a iniciativas de I+D que mejoren la accesibilidad física y tecnológica en los centros de trabajo y asesora a empresas para el cumplimiento de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad. Esto lo hace a través del desarrollo de proyectos enfocados al empleo y formación de dicho grupo de la sociedad.

En suma, se considera que al Banco Santander apuesta por la formación como la base de un crecimiento inclusivo y sostenible social y laboral.

3.2. RSC en BBVA

Los inicios del Banco BBVA se remontan a mediados del siglo XIX. Desde su comienzo ha contado con un equipo amplio de profesionales, el cual le ha logrado posicionarse en

¹⁶

https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sala-de-comunicacion/2018/07/05/Banco-Santander-y-Fundacion-ONCE-se-unen-para-fomentar-el-empleo-de-personas-con-discapacidad-.html

¹⁷ <https://diario16.com/una-empresa-participada-santander-condenada-admitir-las-92-personas-discapacidad-las-no-contrato/>

un gran número de zonas geográficas. Asimismo, es una de las entidades líderes en España, teniendo actualmente “*más de 10 millones de clientes*”¹⁸.

3.2.1 Misión y visión social de BBVA.

Se describe como una entidad financiera que mira más allá del presente. Desde su comienzo, tiene como misión “*financiar los sueños de las personas*” y como propósito “*poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era*”¹⁹.

Es por ello, que BBVA ha crecido con el espíritu de ayudar a transformar las vidas de la sociedad, ayudando a tomar las mejores decisiones, con el objetivo de cumplir sus sueños. En cierto modo, resaltando su lado más social. Pues actúa sobre las ilusiones, creando oportunidades.

3.2.2. Actuaciones de BBVA responsables socialmente.

Como bien se comentaba en el punto anterior, BBVA se presenta como la banca responsable. Esto lo confirma a través de sus últimos objetivos publicados referentes al desarrollo sostenible.

Estos son diecisiete puntos (reflejados en el Anexo 10) sobre los cuales la entidad quiere incidir de forma considerable con el fin de lograr su objetivo, el ser socialmente responsable.

En el tema que ocupa, en el décimo objetivo, BBVA se compromete a actuar formativa y laboralmente de igual forma ante todos los colectivos sociales. Generando así, equidad de derechos y oportunidades. Pues como bien afirman en la página web de la entidad, “*La discapacidad junto con la educación, el empleo, la vivienda y otros, son los ejes principales de la política de Responsabilidad Social Corporativa de BBVA.*”²⁰.

¹⁸ <https://careers.bbva.com/espana/es/trabaja-en-bbva/nuestros-valores/>

¹⁹ <https://careers.bbva.com/espana/es/trabaja-en-bbva/nuestros-valores/>

²⁰ <https://www.bbva.com/es/creando-oportunidades-mejorar-calidad-vida-personas-discapacidad/>

Inciendiando en lo dictado en la Ley General de Discapacidad, la entidad prima la inclusión del colectivo independientemente de la forma en la que se consiga.

BBVA creó hace una década los Premios Integra²¹. Estos consisten en premiar a aquellas compañías que desarrollan proyectos de integración laboral de personas con discapacidad, impulsando el desempeño de buenas prácticas sociales. Desde sus inicios hasta la actualidad, se han destinado un total de tres millones y medio de euros. Destacar que no solo es importante la cuantía destinada al premio de dichos proyectos, sino que resulta de mayor interés el número de puestos de trabajo que han sido cubiertos por personas con discapacidad.

El porqué de la creación de esta iniciativa se debe a que desde la entidad consideran que las personas con discapacidad pueden trabajar en proyectos laborales potentes.

Dicha iniciativa tiene un gran impacto, pues repercute en la innovación de las políticas para generación de trabajo para este colectivo, en la mejora de calidad de puestos de empleo y en la sensibilización social en materia de igualdad de oportunidades así como la no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Además, BBVA lucha diariamente para concienciar y normalizar la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Esto lo hace apoyando proyectos formativos, pues consideran que con un buen nivel académico las facilidades pueden ser mejores. Dos claros ejemplos serán los siguientes.

En primer lugar, colabora con la Fundación ADECCO²² para ofrecer talleres formativos sobre financiación a personas con capacidades diversas. Dicha Fundación intenta conciencias sobre la necesidad de la inclusión mediante campañas.

En segundo lugar, colabora a nivel autonómico con la Fundación de Síndrome de Down, facilitando oportunidades y ampliando la formación básica recibida. El banco favorece la integración en el mercado laboral de jóvenes con dicha enfermedad, permitiéndoles

²¹ <https://www.premiointegrabbva.es>

²² <https://www.bbva.com/es/creando-oportunidades-mejorar-calidad-vida-personas-discapacidad/>

adquirir la experiencia que necesitan para encontrar un empleo y mejorar sus habilidades²³.

Otra iniciativa puesta en marcha por BBVA es la incorporación a puestos de prácticas a dicho colectivo. Es decir, prácticas formativas en oficinas del banco para personas con discapacidad intelectual, fomentando la integración social y laboral. Los estudiantes en prácticas afirman que es una experiencia muy positiva y que aprenden mucho durante el periodo de prácticas. Y la empresa añade que es un proyecto muy enriquecedor, tanto para los empleados como para los jóvenes.²⁴

3.3. RSC de CaixaBank

*“Caixabank es un grupo financiero con modelo de banca universal socialmente responsable”*²⁵, el cual ofrece diversos tipos de productos y servicios de forma personalizada. Pues dicha banca tiene como objetivo el saber adaptarse a las necesidades de cada segmento. Esto es lo conocido como supermercado financiero.²⁶

En la actualidad, se ha conseguido posicionar como la banca minorista en España y Portugal, gracias a su crecimiento económico sostenible.

3.3.1. Misión y visión social de CaixaBank.

La entidad financiera tiene como misión *“contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad”* y como visión el ser *“un grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y referente en banca socialmente responsable”*²⁷. Sus fines a corto y a largo plazo están relacionados directamente con sus valores corporativos de calidad y compromiso. La calidad entendida como el servicio y el trato excelente al cliente y el compromiso como la herramienta emocional directa

²³ <https://www.bbva.com/es/bbva-favorece-integracion-mercado-laboral-jovenes-sindrome-down/>

²⁴ <https://www.bbva.com/es/creando-oportunidades-mejorar-calidad-vida-personas-discapacidad/>

²⁵ https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/quienessomos_es.html

²⁶ https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/modelonegocio_es.html

²⁷ https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/misionvisionyvalores_es.html

utilizada con los *stakeholders*. Pues se caracteriza por llevar a cabo sus actuaciones empresariales responsables socialmente.

3.3.2. *Actuaciones de CaixaBank responsables socialmente.*

Como se ha comentado anteriormente, CaixaBank tiene como objetivo el desarrollo de una sociedad más justa y con igualdad de oportunidades para el conjunto de miembros de la misma.

Específicamente considera que debe incidir primordialmente en erradicar la pobreza²⁸, en ofrecer un trabajo decente ligado a un crecimiento económico y reducir las desigualdades promoviendo la igualdad de oportunidades.

Por tanto, ligado al tema de discapacidad analizado durante todo el proyecto, se incidirá en el último valor corporativo comentado en el párrafo anterior.

CaixaBank contribuirá en su compromiso social a través de su Obra Social la “Caixa”.

Es en su web, donde afirma que *“creemos en las personas, en su capacidad para crecer, trabajar y superar las adversidades”*²⁹.

Tal y como se citó previamente, el presupuesto destinado durante el último año fue de 500³⁰ millones de euros. Esto la convirtió en la Fundación bancaria privada que más recursos económicos a destinado en España a acción social.

Dicha fundación lleva a cabo distintos tipos de actividades y proyectos. El 62 % del presupuesto comentado anteriormente se destina a programas de tipo social o asistencial. Proyectos para proteger y ayudar a colectivos socialmente desfavorecidos, entre los cuales se encuentran las personas con discapacidad.

Es el momento de ver como inciden directamente en relación a la Ley General de Discapacidad.

Por un lado, existe el programa Incorpora de “la Caixa”, dirigido a personas en riesgo de exclusión social. Dicho programa actúa a través de dos vías, formando e incorporando.

²⁸ <https://multimedia.caixabank.es/lacaixa/ondemand/criteria/impactosocioeconomico2018/#/es>

²⁹ <https://obrasociallacaixa.org/es/home>

³⁰ https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/sociedad/obrasocial_es.html.

Pues cree que en el desarrollo académico de las personas como fuente de un puesto de empleo. Los últimos datos recogidos y analizados por la Fundación Bancaria corresponden a 2016, habiendo realizado en torno a 28 mil contrataciones.³¹

Un claro ejemplo fue la adhesión de Mutua Universal al programa Incorpora. Juan Antonio Güel³², director de Mutua Universal afirma que se ha llevado a cabo para fomentar la contratación, la formación y el asesoramiento a personas con discapacidad. Así, la Obra Social La Caixa ofrecerá información, formación y asesoramiento y Mutua se compromete a integrar laboralmente a personas con capacidades diversas en sus empresas mutualistas.

Por otro lado, desembolsa aportaciones dinerarias. CaixaBank tiene vigente anualmente su programa de Ayudas a Proyectos de Iniciativas Sociales. Lo cual consiste en premiar económicamente a los proyectos sociales más innovadores, que contribuyan en mayor grado socialmente, y por consiguiente, que evidencien mayor ambición transformadora. Esto asciende anualmente a cuantías de 15 mil euros por premio, recompensando a los 10 primeros.³³ Por tanto, esto se hace vía donación dineraria.

Además de este proyecto de ayuda económica, destina cuantías económicas a proyectos sociales. Un claro ejemplo es el desembolso económico que ascendía a cerca de 130 miles de euros en proyectos sociales en la comunidad autónoma de Huesca. Este fue distribuido entre distintas asociaciones, que apoyan a las personas desfavorecidas y a sus familias.

En resumen, Caixabank utiliza las medidas alternativas para cumplir con la LGD. Dona y forma a las personas discapacitadas, y se alía con empresas para promover la

³¹ <https://obrasociallacaixa.org/es/pobreza-accion-social/integracion-laboral/incorpora-de-la-caixa>

³² <https://www.mutuauniversal.net/es/actualidad/noticias/noticia/Mutua-Universal-se-adhiere-al-programa-Incorpora-de-la-Caixa-para-fomentar-la-contratacion-de-personas-con-discapacidad/>

³³ <https://obrasociallacaixa.org/es/pobreza-accion-social/entidades-y-empresas-sociales/premios-la-caixa-a-la-innovacion-social/atencion-a-victimas-con-discapacidad-intelectual>

incorporación. No hay datos informativos a cerca de la existencia de discapacitados en la propia plantilla bancaria.

3.4. RSC de Ibercaja.

Ibercaja se presenta como “el octavo grupo bancario español”³⁴, que tiene como principal objetivo satisfacer las necesidades financieras de sus “tres millones de clientes”. Se caracteriza por su profesionalidad y cercanía, además de por su compromiso social y territorial.

3.4.1. Misión y visión social de Ibercaja.

Su misión es *“hacer mejor la vida de las familias y empresas ayudándoles a gestionar sus finanzas y ofreciendo un servicio financiero global y personalizado, que les facilite alcanzar sus propios objetivos”*, y su visión, *“ser un banco excelente y mejorar cada día, anticipándonos a las necesidades de nuestros grupos de interés”*³⁵

Es en esta última, dónde el Grupo Ibercaja destaca que desarrollará un modelo de banca con una elevada sensibilidad social. En sus Informes de RSC se presentan los principios, políticas, estrategias, enfoques de gestión y desempeños que tienen un impacto a nivel económico, medioambiental, social y de buen gobierno.

3.4.2. Actuaciones de Ibercaja responsables socialmente.

Se hará referencia en el último informe al cual se tiene acceso, presentado en 2017, su apartado de Política de Responsabilidad Social Corporativa, que incide en su actuación responsable con el objetivo de contribuir a largo plazo con la mejora continua, consiguiendo un mundo mejor. Destaca que *“cuidando nuestro entorno, nos ocupamos de nuestro futuro”*³⁶.

Uno de los principios de sostenibilidad que se integran en su modelo, es el de contribución a la integración social y al desarrollo. Así, como organización conocedora del valor de

³⁴ <https://www.ibercaja.com/sobre-ibercaja-banco/quienes-somos>

³⁵ <https://www.ibercaja.com/sobre-ibercaja-banco/mision-vision-valores>.

³⁶ <https://www.ibercaja.com/archivo/sp/5005>

las personas, defiende la diversidad y la igualdad de oportunidades, basado en el compromiso de rechazar toda discriminación, ofreciendo así oportunidades de desarrollo. Por tanto, colabora con organizaciones y entidades que desarrollan actuaciones socialmente responsables.

Se habla por tanto del Voluntario Corporativo, gestionado por la Obra Social de la Fundación Ibercaja, formado por casi 500 voluntarios. Se ponen en marcha diversas actuaciones como talleres y actividades fomentando la sensibilización ética. Dentro de estas, se destacarán aquellas acciones referentes a la integración laboral de personas con capacidades diferentes, que tienen por objetivo lograr una sociedad más igualitaria e integradora.

Destacar que previo al primer ERE sufrido en Ibercaja en el año 2014, el número de discapacitados en plantilla era más elevado. Pues con dicha reforma, se prescindió de las personas que ocupaban altos puestos y de mayor de edad, así como de las personas discapacitadas. Como bien cita la Ley de Discapacidad comentada con anterioridad, toda empresa con más de 50 trabajadores debe de contratar al menos a un 2% de discapacitados en su plantilla. Como esto no se cumplía, fue a partir de esa fecha que el Grupo Ibercaja solicitó el Servicio Público Estatal de las Medidas de Empleo Alternativas. Esto implicó financiar dicho aspecto a través de tres vías, donaciones, proporcionando empleo o formando a personas con capacidades diferentes; encargar servicios a empresas que ocupen discapacitados o a centros especiales de empleo; y el suministro de material a los anteriores. Inicialmente todo el esfuerzo se destinaba únicamente a formación, pero cada vez es más creciente los contratos establecidos con Centros Especiales de Empleo e incluso, aunque en menor proporción, la contratación.

Como bien recoge el informe de RSC de 2017, se contribuyó en un total de 24 proyectos en toda España, invirtiendo con más de 375 miles de euros. Esto se hizo a través del apoyo de proyectos.

En la actualidad en Aragón, se contratan servicios a centros especiales de empleo. Toda la fruta, verdura y hortalizas consumida en las oficinas zaragozanas de Ibercaja proviene de la planta de ATADES y ASISPAZ. En dichos centros especiales de empleo todo el proceso es gestionado por personas discapacitadas.

También, se proporcionaron varios cursos contratados e impartidos con ADECCO Fundación, en modo de formación. Por un lado, un curso sobre formación financiera a personas con discapacidad. Ibercaja quería con esto, proporcionar conocimiento y solventar dudas, sobre el día a día financiero que pueda tener este colectivo. Por otro lado, una formación sobre como adentrarse al mundo laboral para aquellos hijos discapacitados de cualquier empleado del Grupo Ibercaja.

Además, desde la sede de Ibercaja se muestra el servicio de apoyo al empleo y vivienda de la Asociación Down Huesca. Esto se realiza a través de donaciones económicas, para motivar y colaborar con la igualdad de oportunidades en todos los aspectos.

Cabe añadir, que en la actualidad Fundación Ibercaja destinará a modo de donación, una gran cantidad de dinero a programas de inserción laboral. Este montante económico irá destinado a un gran número de proyectos seleccionados, para ayudar entre otros, a las personas con discapacidad. José Luis Rodrigo Escrig, Director General de Fundación Ibercaja, afirmó que esta donación a la inserción social y laboral de colectivos en situación de exclusión y de orientación y formación, es una actuación que les define.

4. Análisis DAFO sobre la incorporación de discapacitados al mundo de las entidades financieras

La herramienta DAFO permite analizar la realidad de una entidad o sector para poder tomar decisiones de futuro. Se analiza interna (*Fortaleza y Debilidades*) y externamente (*Amenazas y Oportunidades*), estableciendo una reflexión sobre la situación de las entidades financieras.

A continuación se estudiarán los puntos fuertes y débiles, entendiendo como origen interno el sector de entidades financieras y como origen externo el mercado laboral. Se ha considerado conveniente realizar dicho estudio con el motivo de identificar no solo los inconvenientes que muestra el mercado laboral sino el sector abordado a lo largo del proyecto. El fin será encontrar aquellos aspectos generales que también afectan al sector financiero, siempre con el objetivo de superar los obstáculos convirtiendo aquellas limitaciones en posibles soluciones. Para ello se seguirá la siguiente distribución:

INTERNO	EXTERNO
<i>Fortaleza (+)</i>	<i>Oportunidad (+)</i>
1. Abundancia de puestos de trabajo de oficina adaptables 2. Existencia de puestos de trabajo auxiliares 3. Tareas bien definidas en puestos de trabajo 4. Accesibilidad arquitectónica	1. Ventaja fiscal 2. Visión sobre RSC 3. Identificación positiva por la sociedad 4. Selección de RRHH abierta a la diversidad 5. Buen clima laboral 6. Fidelidad al puesto de trabajo 7. Eficiencia en tareas específicas
<i>Debilidad (-)</i>	<i>Amenaza (-)</i>
1. Dependiendo del puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> a) Formación b) Capacidades comunicativas c) Contratación 	1. Grado de alfabetización <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis geográfico b) Análisis según la tipología de discapacidad 2. Tasa de desempleo 3. Prejuicios comunidad empresarial

4.1. Puntos fuertes

Se consideran como puntos fuertes aquellos aspectos positivos de la incorporación de discapacitados, bien en las entidades financieras o en el mercado laboral.

4.1.1. Fortalezas.

En primer lugar, los puestos de trabajo más abundantes en las entidades financieras son los “puestos de oficina”. Estos presentan características que los hacen muy apropiados y adaptables a personas con discapacidad. Por un lado, el esfuerzo físico es muy reducido. Hecho que favorece la inserción de personas con movilidad y discapacidad física o cardiovascular. Por otro lado, el espacio está bien definido en cuanto a mobiliario. Pues cada elemento se ajustará a cada persona dependiendo de sus limitaciones. En el caso de los ordenadores, las nuevas tecnologías permiten adaptar con facilidad a personas con discapacidades físicas o sensoriales, y en cuanto al equipamiento de muebles comunes, el mercado ofrece gran variedad de modelos que se ajustan a cada persona sin necesidad de recurrir a adaptaciones especiales.

Otro punto fuerte, es que existen puestos de trabajo auxiliares sobre todo en las sedes centrales u obras sociales financieras. Ofreciendo gran variedad de demanda laboral que

puede ser cubierta por personas con capacidades diversas. En el caso de los puestos de oficina, son compatibles para personas en silla de ruedas o con limitaciones físicas o visuales, y en el caso de servicios como limpieza y mantenimiento, son compatibles para personas con limitaciones intelectuales, comunicativas o auditivas.

Cabe añadir, que los puestos de trabajo a desenvolver tienen tareas bien definidas. Es decir, la consecución de la actividad está bien detallada, lo que ayuda a realizarlo por personas con discapacidad.

Por último, los locales dónde se desarrolla la actividad financiera son locales de acceso al público. Es por ello, que existen pocas barreras arquitectónicas, y si las hay, es sencillo eliminarlas.

4.1.2. Oportunidades.

En primer lugar, se hace referencia a la ventaja fiscal que las empresas tienen por contratar a personas discapacitadas. Este beneficio varía dependiendo del contrato. Los detalles de beneficios monetarios se observarán en el Anexo 8.

Otro aspecto a destacar, la responsabilidad social corporativa está presente en la sociedad. Y con ello, la creciente preocupación por los aspectos que la conforman. Así, la incorporación de personas con discapacidad a plantilla fomenta que los clientes consideren a la empresa como responsable socialmente, y por tanto, entiendan que son comprometidos con el bienestar de la sociedad.

Además, las empresas que cuentan con este grupo contribuyen al crecimiento de una sociedad más ecuánime, integradora e igualitaria. Lo cual permite a las entidades a reforzar su imagen, sirviendo de modelo de otras compañías. Pues las empresas tienen el reto de identificarse con la sociedad por sus valores, e incorporar a personas con discapacidad a los equipos supone la oportunidad de fortalecer la identidad, a través de un aumento de la competitividad.

Destacar, que las compañías que apuestan por una estrategia de selección de personal abierta a la diversidad, ganan adeptos. Pues éticamente se tienen que centrar en

competencias como la profesionalidad, las habilidades, actitudes o valores, dejando atrás la edad, el género o el grado de discapacidad. Así, se contribuirá a una cultura sin prejuicios, es decir, en sintonía con la sociedad.

También, las personas con discapacidad contribuyen a mejorar el clima laboral de una entidad. Esto es debido a que entre sus cualidades destacan: la alta motivación, el gran interés y disponibilidad, el afán de superarse asimismo y la gran constancia. Esto permite eliminar cualquier tipo de estereotipo.

Además, los discapacitados generalmente son más fieles a su puesto de trabajo. Generando así una menor rotación, ligado a menores gastos y menos formación en un largo plazo.

En último lugar, algunas personas tienen características especiales que les permiten adquirir destrezas superiores o únicas. Las personas con discapacidad auditiva, son capaces de trabajar en lugares de alto ruido sin incurrir en desconcentración; las personas con Síndrome de Down son capaces de realizar tareas repetitivas; los discapacitados físico-motores, tienen la capacidad de realizar actividades que tienen que estar mucho tiempo en un mismo lugar; y los discapacitados visuales son capaces de desempeñar su tarea en lugares con poca luz.

4.2. Puntos débiles

Los puntos débiles hacen referencia a los aspectos negativos que se encuentran las entidades financieras o el mercado laboral ante la inserción de personas con diversidad.

4.2.1. Debilidades.

Dependiendo del puesto de trabajo a ocupar dentro de las entidades financieras, es necesario contar con unas cualidades u otras.

En cuanto a la formación, esta tiene que ser específica. Educación más avanzada para puestos administrativos de carácter financiero. No obstante, existen puestos de carácter administrativo con ausencia de material financiero, para los cuales se demanda formación

básica. Además, , hay trabajos en los que no hay necesidad de tener estudios pues no se aplican ese tipo de conocimientos, como son trabajos “auxiliares”.

Otra debilidad es la necesidad de capacidades comunicativas para desenvolverse en el interior de las entidades financieras. Pues la mayoría de puestos requieren de contacto tanto indirecto, telefónico, como directo, oral. Y de ahí la creciente importancia por aspectos sensoriales y comunicativos, tanto del habla oral como visual. Pues las entidades consideran necesario la existencia de una comunicación fluida, rápida y efectiva entre los trabajadores y consumidores, con el fin de evitar ambigüedades.

Por último, las entidades financieras optan por contratar personal para puestos de trabajo auxiliares a través de una subcontrata. Lo cual no fomenta la incorporación a plantilla de la entidad financiera.

4.2.2. Amenazas.

En primer lugar, se relacionará el grado de alfabetización con el grado de integración al mundo laboral de personas con discapacidad.

Según un análisis geográfico, se llega a las siguientes conclusiones. En el año 2017 en Aragón, la tasa de personas discapacitadas en edad activa con estudios primarios alcanzaba el 20,7 %. Siendo la región nacional que menos población activa discapacitada con formación tiene. A nivel progresivo en España, se analizan dos vertientes desde el 2008 hasta el 2017, llegando a estudiar grandes variaciones entre uno y otro. Pues en 2008 el 9,9 % de la población discapacitada es analfabeta, y en 2017, el 5,1 % de la población discapacitada lo es. Por tanto, se observa gran cambio porcentual, no siendo suficiente para contribuir a la incorporación de dicho colectivo.

Según un estudio de la tipología de discapacidad, se llega a las siguientes conclusiones. El grado de alfabetización en personas con discapacidad intelectual es del 29,4 %. Este tipo de discapacidad es el único que supera la media (6,41 %). Discapacidades auditivas, físicas, mentales y visuales ocupan un 3,2 %, 2,8 %, 2,4 % y 2 % de alfabetización respectivamente. Dicho análisis quedará recogido de forma detallada en el Anexo 9.

Otro aspecto a añadir, es que en el 2017 la tasa de desempleo para el total de personas discapacitadas en España asciende a 4 millones, correspondiendo a un 10 % del total de la población. Así mismo, la población activa de dicho colectivo, representa un 31 %. Es decir, de cada dos personas discapacitadas que tienen trabajo, una se queda sin empleo.

Destacar que son innumerables los prejuicios que tiene el conjunto de la población empresarial. Esto es debido al desconocimiento. Por un lado, tienen poca creencia y poca confianza en las personas discapacitadas, lo que les hace no brindarles la responsabilidad que ellos necesitan. Además, tienen preconcebido que el absentismo laboral va a ser alto, lo cual no está respaldado, pues los datos muestran que el absentismo de personas discapacitadas es inferior a la media española. Por último, piensan que dicho colectivo va a tener un bajo rendimiento. Siendo en realidad, que lo que les falta es un acompañamiento adecuado. Con esto se hace referencia a la necesidad de ver realmente las competencias que ofrece la persona y las que demanda el puesto.

4.3. Posibles estrategias para la eliminación de barreras a la entrada de personas discapacitadas.

Ante los distintos prejuicios y barreras que la comunidad empresarial ha instaurado sobre dicho colectivo, se van a proponer algunas medidas para afrontarlos.

4.3.1. Combatir prejuicios de origen interno

Las entidades financieras deberían de afrontar sus debilidades. Para ello se proponen una serie de medidas que ayudarían a eliminar los prejuicios.

Ante la necesidad de formación específica, será necesario fomentar la elaboración de planes específicos de formación. Bien a través de la obra social o de la fundación bancaria. Pues el objetivo será nutrir el propio sector financiero a través de formación específica adaptado a las distintas capacidades.

Afrontar la necesidad de formación básica sería posible a través del establecimiento de una gestión adecuada de la planificación y organización del trabajo. El objetivo debería

de ser aumentar la capacidad de desarrollo de cada persona en aquellos puestos de trabajo técnicos.

Respecto a cómo solventar la necesidad de capacidades comunicativas, se llega a la siguiente propuesta. En el caso de personas con discapacidad sensorial, se promoverá la incorporación a tareas administrativas, en el de personas con discapacidad auditiva y de habla, se fomentará la inserción a puestos en los que no se requiera la atención al público, y en el de personas sordas o ciegas, se iniciará la adaptación de documentos al lenguaje braille. El fin a largo plazo será impulsar nuevas formas de comunicación que posibiliten el contacto oral con el consumidor bancario.

En cuanto a la contratación de personas a la plantilla financiera, se podría optar por contratar personal discapacitado: directamente, es decir, incorporándolo a plantilla, o indirectamente, o lo que es lo mismo, a través de un Centro Especial de Empleo.

Además, sería necesario que las entidades financieras no incorporasen a dicho porcentaje de colectivo por obligatoriedad legal. Contribuir a la inserción tendría que ser el primer aspecto a cumplir por responsabilidad social interna de la organización y no imponerlo como principio de la RSC o de la Obra Social por la Ley General de Discapacidad.

Cabe añadir, la importancia de la Obra Social y de las Fundaciones bancarias. Y por ello, sería necesario el no olvidarse de ese lado ético de las entidades financieras, pues contribuyen al bienestar de la sociedad. Es por esto que aunque en un futuro se pudiese producir otra reestructuración del sistema financiero, no habría que dejar a un lado el legado social que desde los años sesenta está presente en el conjunto de entidades

Destacar que las entidades financieras también podrían destinar en concepto de ayuda a personas con diversidad mayor porcentaje de sus fondos, contribuyendo a la mayor autonomía de estos. Pues estudios demuestran que las personas con un grado de discapacidad no muy elevado y que han recibido formación progresiva son capaces de desenvolverse en la vida real con total autonomía.

4.3.2. Combatir prejuicios de origen externo.

En el mundo laboral, se tendría que poner en práctica lo que va a ser comentado a continuación, con el fin de no menospreciar a las personas con capacidades especiales.

- Adoptar una mentalidad positiva, es decir, ver en ellos lo que tienen y no de lo que carecen.
- Ser empáticos. No pronunciando frases compasivas sobre su estado o sentir lástima por ello. No ayudarles sin preguntar de forma permanente, es decir, no a la ayuda impuesta, les puede herir.
- Realizar una selección de personal acorde a las tareas o al desempeño real del trabajo.
- Analizar los puestos y tareas que pueden ser ocupados por personas con limitaciones funcionales. Siendo conscientes y flexibles en la configuración de los puestos. Pues en ocasiones una persona no puede realizar todas las tareas, pero en parte sí.
- Reducir las barreras arquitectónicas de las organizaciones, contribuyendo a una mejor y mayor accesibilidad de las personas con discapacidad.
- Imponer sanciones gubernamentales a aquellas empresas que no promuevan la inclusión de hombres y mujeres con discapacidad. En muchas ocasiones, no se hacen efectivas las normas hasta que no se penaliza económicamente.
- Promover planes formativos específicos en las empresas, adaptados a las capacidades de cada persona.
- Antes cambios en la plantilla de una organización, dar la posibilidad de hacer carrera interna a aquellas personas con capacidades diversas. Ellos también tienen el derecho de crecer y promocionarse. Todo cambio puede ser a mejor.

5. Conclusión.

Tras el análisis de la incorporación al mundo de las entidades financieras de personas con diversidad, se concluye que ningún método expuesto en la Ley General de Discapacidad es mejor que otro. Como tampoco lo son las entidades financieras analizadas anteriormente. Pues es muy subjetivo.

Lo que sí que podemos concluir claramente es la creciente necesidad de insertar a este colectivo, sin menospreciarlo. El objetivo es que la sociedad prospere y crezca en términos de igualdad. Para ello entrará en juego la Responsabilidad Social Corporativa. Siempre teniendo en cuenta que, contratar a personas con discapacidad no es una mera acción de RSC, sino una ventaja competitiva, tanto para la empresa como para la sociedad.

Es por lo anterior y por el análisis de fuerzas internas y externas realizado con anterioridad, que se concluye que CaixaBank es la entidad que mayor esfuerzo aplica a su política de RSC. Es una entidad financiera que apuesta por invertir grandes cantidades económicas a la donación y formación de personas discapacitadas. Tal y como se ha comentado en el DAFO, estas suelen ser las principales debilidades a las cuales se enfrentan los bancos. Y es por ello, que de forma subjetiva CaixaBank es categorizado como el mejor banco en lo que al tema concierna. Pues el objetivo es saber hacer frente a las debilidades, aportando soluciones y aplicándolas de forma paulatina. Un mejor banco, no es aquel que mayor cantidad de dinero invierte, sino el que lo hace pero de forma socialmente responsable.

Webgrafía

- Banco de España, Mayo de 2017, *Informe sobre la crisis financiera y bancaria en España, 2008-2014*. Extraído el 4 de Abril de 2019 desde https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/InformacionInteres/ReestructuracionSectorFinanciero/Arc/Fic/InformeCrisis_Completo_web.pdf
- Ontiveros, Emilio y J. Valero, Francisco, Año 2003, *El sistema financiero español desde la constitución*. Extraído el 4 de Abril de 2019 desde <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/349/10%20EMILIO%20ONTIVEROS.pdf>
- Ariztegui, Javier, Banco de España, 15 de Abril de 2010, *El sector bancario español ante la crisis financiera internacional: diagnóstico y medidas adoptadas*. Extraído el 5 de Abril de 2019 desde <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/prensa/intervenpub/subgoberna/ficheros/es/sub150410.pdf>
- Cals Güell, Joan, Universitat Autònoma de Barcelona, 28 de mayo de 2001, *Las cajas de Ahorro en el sistema financiero español. Trayectoria histórica y realidad actual*. Extraído el 5 de Abril de 2019 desde https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2006/hdl_2072_2090/wpdea0208.pdf
- Romani, Michela, Periódico Expansión, el 20 de Julio de 2015, *Ocho años de concentración: los bancos españoles, cómo eran y cómo son*. Extraído el 10 de Abril de 2019 desde <http://www.expansion.com/empresas/banca/2015/07/19/55a62283268e3eb12a8b4574.html>
- Rodriguez Lopez, Julio, el 18 de Septiembre de 2017, *El sistema financiero español: de la crisis a una normalización gradual*. Extraído el 10 de Abril de 2019 desde <https://economistasfrentealacrisis.com/el-sistema-financiero-espanol-de-la-crisis-a-una-normalizacion-gradual/>
- Gil, Gonzalo, el 23 de Junio de 2006, *El sistema bancario español: tendencias recientes y retos futuros*. Extraído el 10 de Abril de 2019 desde https://www.bde.es/f/webbde/GAP/prensa/intervenpub/archivo/gonzalo_gil/ficheros/es/sub230606.pdf
- Equipo editorial iAhorro, el 7 de junio de 2017, *Banca ética, una alternativa a la banca convencional*. Extraído el 10 de Abril de 2019 desde

<https://www.iahorro.com/ahorro/productos-financieros/banca-etica-una-alternativa-a-la-banca-convencional-2.html>

- Dismet, Fundación once, *Banco de datos: Integración laboral y tendencias del mercado de trabajo; tasa de empleo de la población con discapacidad*. Extraído el 12 de Abril de 2019 desde <http://www.odismet.es/es/datos/1integracin-laboral-y-tendencias-del-mercado-de-trabajo/104tasa-de-empleo-de-la-poblacin-con-discapacidad/1-5/>
- Coinc blog, el 22 de Marzo de 2017, *¿Cuáles son las diferencias entre bancos y cajas de ahorro?*. Extraído el 12 de Abril de 2019 desde <https://www.coinc.es/blog/noticia/diferencia-banco-caja-de-ahorro>
- Estrategias de inversión, el 15 de Octubre de 2018, *Santander apoya la inclusión socio laboral a través de becas universitarias para discapacitados*. Extraído el 15 de Abril de 2019 desde <https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/empresas/santander-apoya-la-inclusion-socio-laboral-a-traves-n-410895>
- Fundación Universia, el 7 de Marzo de 2019, *Banco Santander presenta una nueva edición de “Santander Incluye”*. Extraída el 15 de Abril de 2019 desde <https://www.fundacionuniversia.net/banco-santander-presenta-una-nueva-edicion-de-santander-incluye-su-programa-de-practicas-para-universitarios-con-discapacidad/>
- Santander noticias, el 5 de Julio de 2018, *Banco Santander y Fundación ONCE se unen para fomentar el empleo de personas con discapacidad*. Extraído el 15 de Abril del 2019 desde https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sala-de-comunicacion/2018/07/05/Banco-Santander-y-Fundacion-ONCE-se-unen-para-fomentar-el-empleo-de-personas-con-discapacidad-.html
- Banco Santander, *La visión del Santander*. Extraído el 15 de Abril de 2019 desde https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Acerca-del-Grupo/Modelo-de-crecimiento-sostenible/La-vision-Santander.html
- Banco Santander, *Santander en cifras*. Extraído el 15 de Abril de 2019 desde https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Acerca-del-Grupo/Santander-en-Cifras.html

- Instituto Nacional de Estadística. *El empleo de las personas con discapacidad serie 2014-2017*. Extraído el 20 de Abril de 2019 desde https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t22/p320/base_2015/serie/l0/&file=03002.px
- Instituto Nacional de Estadística. *Tasas de paro por distintos grupos de edad, sexo y comunidad autónoma*. Extraído el 20 de Abril de 2019 desde <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=4247>
- Instituto Nacional de Estadística. *Tasas de actividad, empleo y paro por grupos de edad, sexo y comunidad autónoma*. Extraído el 20 de Abril de 2019 desde https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t22/p320/base_2015/serie/l0/&file=03002.px
- Ibercaja web, *Marca Ibercaja*. Extraído el 20 de Abril de 2019 desde <https://www.ibercaja.com/sobre-ibercaja-banco/marca-ibercaja>
- Ibercaja web, *Quienes somos*. Extraído el 20 de Abril de 2019 desde <https://www.ibercaja.com/sobre-ibercaja-banco/quienes-somos>
- Ibercaja web, *Historia*. Extraído el 20 de Abril de 2019 desde <https://www.ibercaja.com/sobre-ibercaja-banco/historia>
- Ibercaja web, *Misión y Visión de Ibercaja*. Extraído el 20 de Abril de 2019 desde <https://www.ibercaja.com/sobre-ibercaja-banco/mision-vision-valores>
- Down Huesca, el 17 de Octubre de 2016, *Ibercaja dona a la Asociación Down Huesca para su proyecto de vivienda independiente*. Extraído el 21 de Abril de 2019 desde <http://www.downhuesca.com/index.php?modulo=2&codigo=100&CaPaID=4&NoID=183>
- CaixaBank Web, *Misión y Visión de CaixaBank*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde https://www.caixabank.com/informacioncorporativa/misionvisionyvalores_es.html
- CaixaBank Web, *Impacto socioeconómico de 2018*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde <https://multimedia.caixabank.es/lacaixa/ondemand/criteria/impactosocioeconomico2018/#/es>

- CaixaBank Web, *Quienes somos*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde <https://obrasociallacaixa.org/es/home>
- CaixaBank Web, *Responsabilidad Social Corporativa: Obra Social*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde <https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/sociedad/obrasocial.es.html>.
- BBVA Web, *La fundación Juan XXII Roncalli gana el décimo Premio Integra de BBVA*. Extraído el 25 de Abril de 2019 desde <https://www.premiointegrabbva.es>
- BBVA Web, *BBVA apoya la integración laboral de las personas con discapacidad con una nueva edición de los Premios integra*. Extraído el 25 de Abril de 2019 desde <https://www.bbva.com/es/bbva-apoya-la-integracion-laboral-las-personas-discapacidad-una-nueva-edicion-los-premios-integra/>
- BBVA Web, *Creando oportunidades para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad*. Extraído el 25 de Abril de 2019 desde <https://www.bbva.com/es/creando-oportunidades-mejorar-calidad-vida-personas-discapacidad/>
- *Integración laboral de personas con discapacidad en las entidades financieras*. Extraído el 15 de Mayo de 2019 desde <http://bancadis.ibv.org/index.php/posibilidades-de-integracion-en-diferentes-puestos-de-trabajo/143>
- Gil, Irene, el 25 de Noviembre de 2018, *Contratar a personas con discapacidad es rentable, justo y responsable*. Extraído el 15 de Mayo de 2019 desde <https://fundacionadecco.org/azimut/contratar-personas-con-discapacidad-es-rentable-justo-y-responsable/>
- Gonzalez, Cristina, Fundación Integralia DKV, *Por qué las empresas no contratan a personas con discapacidad*. Extraído el 15 de Mayo de 2019 desde <https://dkvintegralia.org/por-que-las-empresas-no-contratan-a-personas-con-discapacidad/>
- Inlueyme.com, el 28 de Junio de 2018, *Ventajas y beneficios de contratar a personas con discapacidad*. Extraído el 16 de Mayo de 2019 desde <https://www.inlueyme.com/ventajas-y-beneficios-de-contratar-a-personas-con-discapacidad/>